

第一章 绪 论

家庭是社会发展的必然产物。在人类社会一个家庭是作为一个独立的生活共同体，它一经建立，就会对社会产生不可忽视的影响。家庭与社会的关系如同人体与细胞一样，人体由无数个细胞组成，细胞一旦不健康，就会危及到人体的健康；社会由无数个家庭组成，家庭的生活状况及安定状况直接影响到社会的繁荣和稳定。家庭作为社会的细胞，承担着一个社会得以生存和延续的多重功能，若家庭生活发生普遍的紊乱和失调，家庭就不能很好的履行自己的职能，从而影响到整个社会。家庭还是社会的人口再生产单位，它担负着一个社会的世代更替的职能。一个社会的人口生产速度直接制约着社会的人口发展速度，如果人口增长水平超过了社会经济发展水平，社会的进化发展速度就会下降，人口生活水平就得不到提高；如果大多数家庭都不愿意承担生儿育女的责任，人口增长跟不上社会经济发展的需要，也会阻碍整个社会的发展。

家庭是组成社会的一个细胞，在社会发展中占有重要的地位。家庭对每一个人的人生具有重要的意义。每个人都是首先从家庭中学会生活的各种技能，了解到社会的各种规范，体验到人类的情感，树立生活的价值观和人生奋斗目标。在人的一生中，对其成长和发展影响最大的是父母和兄弟姐妹的形象，家庭成员之间均以其密切的交往，长期的共同生活，相互之间在思维方式、人生观、世界观方面均存在潜移默化的影响，因此家庭对社会的发展和个人的发展均有其重要的意义。随着家庭在社会发展和个人发展的地位的不断提高，也

就引出了家庭对社会和各家庭成员提出的诸多需要。

家庭需要是多方面的，诸种家庭需要相互联系，构成家庭需要的综合体系。一般意义上讲，家庭需要由以下几种类型组成：

1. 生理需要，主要是指夫妻对性的需要，同时也包括了对延续后代的需要。

2. 物质需要，主要是指对衣、食、住、行、生活用品、药品以及其他生活资料的需要。

3. 精神需要，主要是指对情感的、观念的、心理的、意识的、文化的、娱乐的、理想与荣誉等方面的需要。

4. 共同活动的需要，家庭成员的共同需要是创造共同生活的前提，没有共同活动就没有密切的联系，家庭成员之间就无法沟通和交流，也就谈不上以上诸种需要的满足，尤其是生理需要和心理需要的满足。

5. 共同劳动的需要，在现实生活中还存在一些必然的需要，即家庭成员之间相互配合完成家务劳动的需要。

每个人都有一个家，有家就必有家务劳动。随着社会主义现代化建设步伐的加快，家庭的现代化程度也得以空前的发展，但各个家庭的现代化程度差距也较大，且各个家庭的工作、生活、学习方式和饮食习惯等差异也较大，所以家务劳动也很难有统一的操作方式。我们在日常做家务劳动时应遵循以下几条原则：

1. 工作早安排，巧计划。

每周每日要做哪些事，先干什么，再做什么，如何做，都应有计划性。

2. 见缝插针、避免空劳。

家务劳动有了很好的计划后，工作就会井然有序。家庭

中的物品摆放定位要清楚，避免临用时乱抓、乱找。同时做家务劳动要相互配合，例如，一边做饭，可一边择菜；一边清扫，可一边整理房间。这样可达到省时、省力、高效。

3. 分清工作主次，劳逸结合。

家务劳动应做到先繁后简，先急后缓，先做主要的后做次要的，做到劳逸结合，以提高工作时效。

4. 相互协商，共同合作。

家务劳动需要家庭成员之间共同合作完成和维护，所以在制定家务劳动工作计划时，家庭成员之间应相互协商达成共识，以便大家共同参与和维护。

家务劳动虽然复杂，但要做好也并不困难。高效、高质、省时、省力是做家务劳动的基本要求。做家务劳动首先要熟悉其种类和性质，然后逐步学习其工作技巧。我们只要能科学、合理地安排每日的工作，就会感到家务劳动是轻松自如的，而不会感到家务劳动漫无边际，无从入手。由于家务劳动所涉及的知识面是广泛的，很难一言说明，相应的家务劳动技能将分别在各章节中阐述。

思考题：

1. 家庭的功能是什么？
2. 家庭的需要是什么？
3. 家务劳动工作原则是什么？

第二章 家庭服务员的职业道德

家庭服务员作为专门从事料理家务，照顾家庭中的老、弱、病、孕、产人员，或根据要求管理家庭的有关事务的专业工作人员，全面承担了为所服务的家庭料理各种家务劳动。从而大大地减轻或免除了家庭主要成员家务劳动的负担，使得家庭成员能无后顾之忧地全身心投入工作，为社会主义建设增添活力。

家庭服务员作为千百个职业中的一个新兴职业，和其他职业一样，是整个社会工作的重要组成部分，党和国家的领导人以及主管职能部门均给予了高度的重视和关怀。社会各界均积极地倡导更多的人来从事此项高尚而光荣的事业。由于我们家庭服务员的辛勤耕耘，使得我们所服务家庭中的成员能无后顾之忧地投入工作，从而推动了社会主义建设事业，为家庭的稳定、和睦、幸福，社会的稳定、繁荣奠定良好的基础。

作为一名在改革开放年代成长起来的青年人，应该冲破封建思想的束缚，打消从事家庭服务员工作是低人一等、没出息的思想顾虑。应该清醒地认识到社会分工不同，每一种工作都应有人来做，否则社会就很难稳定和有序地发展。作为一名家庭服务员，要树立互相帮助、助人为乐的思想。在家庭服务过程中，我们经常会遇到许多有困难需要帮助的家庭，我们在面对这样的家庭时，应多从用户的角度看问题，献出自己真诚的爱心，也为社会的发展贡献自己的力量；而不应仅仅考虑自己的得失，片面地追求自我需要的满足。只要我们能把自己放在用户家庭成员之中，把自己看成是为人排

忧解难的天使，就不难安心地干好自己的工作；只要我们能真诚地献出自己的爱心，不遗余力的做好自己的工作，树立良好的职业道德和行为规范，我们的工作就会得到社会的赞颂。

我们的革命老前辈宋庆龄女士，为中国人民的解放事业辛勤地奔波了一生，在她的身边有一位跟随她多年的家庭服务员李燕妮女士，她们多年一直以姐妹相称，工作上相互支持；抗战年代国民党曾以地位、金钱诱使李燕妮女士监视宋庆龄女士的工作、生活，搜集情报向特务机关汇报，她严词予以拒绝，不为地位和金钱所诱惑，始终站在宋庆龄女士一边，与她风雨同舟，尽心尽力为宋庆龄做好家庭服务工作，使宋庆龄女士全身心地投入到革命工作中去。当李燕妮女士不幸病故后，宋庆龄女士将她的骨灰盒安放在自己家中，并为她立上刻有“李燕妮女士之墓，宋庆龄立”的石碑。李燕妮女士这种崇高的工作热情和职业道德受到了后人的高度称赞。

前不久，在河南省拍卖行的 30 多平方米的小拍卖厅里，举办了一场“献爱心义务拍卖会”。

“2 万元，一次”，“2 万元，两次”，“2 万元，三次”。当拍卖师右手伸出 3 个指头还没有人加价时，他手起槌落，“起价仅 1000 元人民币的青岛利勃海尔小冰柜以 2 万元人民币成交，我们向联发公司表示祝贺”。30 多平方米的拍卖厅响起热烈的掌声，场内情绪高涨，摄影灯频闪。这是 7 月 9 日河南省拍卖行为“小保姆黄莹”献爱心义务拍卖会的动人场景。

拍卖的小冰柜是小黄莹主人王钊家里三件值钱的家当之一。王钊原是省农科院科技职工，人到中年，婚姻未果，重病缠身，先后有 8 位保姆因嫌苦嫌累离她而去。1991 年，16

岁的黄莹来到了她的身边，成为第9位。小黄莹以超人的毅力和耐心，悉心照料久病不能自理的王钊。几年下来，过度的劳累，使黄莹患上了胃炎，心脏植物神经性紊乱症，但她不后悔，反而自愿做了王钊的义女。

王钊的病一天天加重，她自知来日不多，孤单无助的她又负债累累，她总是想：“我要为孩子留点什么”。当她听说河南省拍卖行与郑州经济台联合举办“星期天热线拍卖会”时，她想起了自己仅有的几件家当——两台小冰柜和一台中英文打字机。

拍卖行和经济台得知这一消息，深受感动，决定为王钊举办献爱心义务拍卖会，郑州电视台做了现场直播。

拍卖会上，王钊的另一台万宝小冰柜，起拍价1000元，被广东万宝公司驻郑州办事处以5200元的价格买走，拍卖结束后，万宝公司又将买走的小冰柜赠送给王钊家继续使用。

起价1500元的打字机，被当地的一家中医院以5800元价格买走，参加拍卖的医院负责人说：“作为医生，我们深知照料病人的滋味，我们愿尽微薄之力帮助她们。”

另有两家参加竞拍的企业向黄莹捐了款和保健品，河南桑迪公司则向黄莹发出邀请，欢迎她到这家公司上班。

“久经沙场”的拍卖师也深受感动，“说句实在话，这几件小家具值不了多少钱，可社会对她们奉献的爱心不是能用钱来衡量的。”

拍卖会后，瘦弱的黄莹泣不成声地说：“对这次拍卖的成功我感到太意外了，看到这么多热心的人关心着我们，我深切感受到社会的温暖和人间的真情，我对生活充满了信心”（摘自1995年7月《北京晚报》）。

从上述事例不难看出，社会各界对家庭服务员是何等重

视和尊重。人类之所以是地球上最高级的动物，高级之处就在于人类有良好、敏捷的思维和情爱。家庭服务员在用自己的辛勤劳动获得相应报酬的同时，也为社会作出了自己应有的贡献。一个家庭由于有了我们的工作，才使得用户家庭成员得以全身心地投入工作和学习，所以社会主义建设也有你的一份贡献。人都具有善良的一面，当你在一个家庭服务时，若你能用你的善良，你的爱心为你所服务的家庭做好家务劳动，把用户之家当作自己的家庭一样去爱护和照料，视用户成员如亲人，你一定会得到所服务家庭的爱待。他们会把你当成自己的子女、兄弟、姐妹一样爱护你；同样，社会也会给你以荣誉和支持。

家庭服务员作为一个新兴职业，从业人员已达百万以上，国家劳动部为此职业多次招集各方面的领导和专家进行研讨，并制定了职业技能标准和鉴定规范，逐步实现家庭服务业的规范化管理。作为一个新兴的职业，将会有更多的人员来从事这一工作，这一职业的发展前景将是远大而高尚的。所以，对于现在正在从事家庭服务员工作的人员，应把握好这一良好的机缘，不断学习，提高自己的业务技能和文化水平，为社会主义现代化建设添砖加瓦。

思考题：

1. 家庭服务员的作用是什么？
2. 家庭服务员应具备什么样的道德观？

第三章 家庭服务员的工作规范

现代社会的职业种类较多，但每一职业都有其特定的工作规范。家庭服务员受其工作的特定环境（家庭中）和工作性质所决定，服务员自进入用户家庭工作之日始，就应严格遵守以下各点：

1. 未经用户同意，严禁乱翻用户的东西，做到不该看的不看，不该动的不动。

用户将你请入家中来料理家务，本身对你信任的，那么你的一举一动就必须做到使用户放心。有些服务员当用户不在家时出于无事或好奇，对用户的东西随便乱翻，不该看的也看了，不该动的也要动一动，有的甚至将物品损坏。当你翻看完这些东西后，即使你很小心将其放回原处，但细心的用户回家后就会发现你翻动了家中的东西。用户一旦发现你翻动了他们的东西，而你又未能及时说明，用户便会对你产生怀疑，对你失去基本的信任。这样在以后的工作过程中就会存在隔阂，不利于长期合作。若用户家中一旦有物品丢失，自然便会怀疑到你。设身处地想一想，若用户随便翻动你的东西，你会产生何种心态。当我们发现一些未见过的新奇有趣的事物时，可以坦诚地对用户言明，求得解答，在用户同意的情况下方可使用。如用户对有些事物不便于解答，你就不应勉强或有其他的想法，更不能在用户外出时自己偷偷地将东西拿出来玩，甚至据为己有。这均是不礼貌、不道德的，也会使用户对你产生不良印象。

2. 保障用户家庭财产不受侵害。

服务员自己单独在家时，除积极主动地完成自己工作外，

主要的任务就是为用户看护好家庭财产，保障用户的家庭财产不受侵害。在用户离家后，应当锁好门。若有人来访，先不要急于开门，应先问清来访人是谁，和用户是什么关系，因何事来访。如果是不认识的人，或用户事先未交待，就应该将其拒之门外；若是曾经来过用户家中的客人，可以很客气地告诉他用户现在不在，并告诉他用户何时回来，待用户回来后再请光临，或让他留言；若遇有人来给用户送东西，一般情况下应拒收，特殊情况应问清并留下来访者姓名及工作单位，同时将物品当面点清，妥善保管，待用户回来后立即交给他们。若是自己单独在家中遇到查电表、水表、煤气的人员来，而你确实认识他，你可以将表字抄好后交给他，但一定不能让他进屋。若你对他一点也不认识，你可以很客气地说，对不起，我是他们家中的服务员，这些事情我不清楚，你还是等他们回来再来吧。如果有不认识的人来用户家取物品，除用户事先有明确交待，一般应给予拒绝；若是用户交待的，当客人来时要主动热情地接待，但若客人未走，自己切忌离去，以免发生意外情况。

3. 正确理解是否要与用户同桌、同时用餐。

一般从事家务劳动的服务员，无特殊情况应和用户同桌就餐，但照看小孩的服务员就不一定能做到这一点。大人要吃饭，孩子也要吃饭，但总得有人来喂孩子，不是你去就是她去。属于这种情况的，我们应该积极主动地去带孩子。当用户家中来了客人时也不一定要在同桌就餐，而应有意识的回避为好。

4. 正确理解并处理日常的矛盾、纠纷、误解，严禁以“我走”的简单方式来处理此类问题。

聘用双方在一起生活，有时难免要产生一些矛盾和纠纷，

出现一些误解，受到一些委屈。有些服务员受到委屈，就只会哭，而不做必要的解释工作，以便及时消除误解；有些服务员受到一些委屈，就感到受不了，而大吵大闹；还有些服务员受到一些委屈就吵闹着要走，其实这样做都不好。若你感到很委屈时，也要稳定自己的情绪，切忌急躁，要冷静耐心地让对方把话讲完，搞清楚产生误解的原因。若当时能够解释，可以慢慢地解释清楚；若对方正在气头上，最好先忍耐一下，不要就对方的指责，作匆忙的解释，这样易使对方觉得你在强词夺理，引起对方的反感，更不要和对方顶嘴，使对方火气更大，以致闹得双方无法收拾，应待对方冷静后，慢慢地将事情的经过和当时的想法告诉她（他），并指出双方产生误会的所在，或者找到家中的第三者，从中做些工作。当你受了委屈时，切忌一着急就说“我走”，这句话最好不要轻易出口，特别是对平常相处不错的用户。当你要说这句话之前一定要仔细想一想，是不是非走不可，你是否真的舍得离开？别处是否就一定会比这里好？你在这里已经熟悉，工作胜任了，与用户的关系也处得相对融洽，若换了新的环境你是否能适应？特别是照看孩子的服务员，和孩子已经有了感情，突然离去，双方在感情方面都受不了。有些服务员在换户之后，却经常感到不习惯、后悔，想念原来的用户和自己照看的小孩；还有的一赌气返回家乡后又后悔，白花了路费，耽误了自己，又反复写信要求回来继续工作。所以自己即使受了一点委屈，千万不要轻易走，为人处事应该做到宽宏大度，受了委屈也不应该太计较，即使有理也应谦让。

（1）误解的消除方式：及时解释、说清事实、分清责任。

用户家中物品丢失、损坏，小孩生病或受伤，发生此类事件时如确实非你所为与你责任无关，你应及时对用户以事

实为依据婉转说明，并主动协助处理。用户对你的反常情绪或行为：如哭泣、沉默寡言、外出不能及时返回，进行询问时，应及时告知原因，若可能也可求得用户的支持和必要的帮助。用户的批评不符合事实或用户怀疑某件事是由你所为时，你应提供有关事实依据来排除疑虑，而哭泣、沉默不语、赌咒发誓的态度是不可取的，更不能因为自己受了委屈而一走了之，此种方法更不可取，以避免你印证了“此地无银三百两”的俗语。对你的私事用户产生疑虑，你也应做必要的及时解释，相互沟通，密切相互友谊。

（2）工作失误的解决方式。

在工作中服务员难免由于粗心大意而出现疏漏，如损坏、丢失用户的家庭财物，损害用户及亲属的身心健康，这类问题都属于责任事故，服务员除应积极总结经验，吸取教训外，还应如实向用户说明真相，诚恳赔礼道歉。对用户的经济损失，你负有直接的赔偿责任。具体赔偿金额，要双方充分协商，一般无须原价赔偿，但切忌企图隐瞒用户，应诚恳检讨过失，争取对方谅解。用户心痛损失而大发脾气，也是人之常情，你应正确对待，充分忍耐，主动表示赔偿。若用户谅解而不要你赔偿，你应主动表示感谢。如属贵重物品，可双方协商赔偿金额，协商不一致时可请有关法律部门仲裁；赔偿金额你暂无力承担时，应积极争取亲友帮助，切忌心胸狭窄而想不开。有时候用户家中丢失了物品，你虽然不知情，但不要漠不关心，要积极寻找线索，协助用户将丢失的物品找回。必要时可以用事实证明失物与你无关。为排除嫌疑，可以主动请对方检查你的衣箱或包袱。如失物系外人盗窃，你应向用户提供物品丢失前后自己的行踪情况，以区分责任。若因一时好奇拿了某些物品使用、把玩，事后忘记将物品放回

原处，要立即告知用户原委，同时将物品放回原处，并真诚地向用户致歉。若因一时贪心，私拿了用户东西，必须及时承认错误，把东西放回原处，并用自己的实际行动，来改变用户对你的印象。努力为用户服好务，争当一名优秀的家庭服务员。

5. 初到用户处工作的家庭服务员应了解和注意的一些问题。

(1) 了解并记住用户的家庭住址，周围与服务相关的场所和服务时间。

(2) 了解所服务家庭成员的关系和有紧急事务时找人的电话和地址。

(3) 了解用户对服务工作的要求和注意事项。

(4) 了解照看的老人、病人、小孩的生活习惯、脾气。

(5) 了解所服务家庭成员的性格、爱好、工作、生活习惯与时间、饭菜口味及家庭常用物品的摆放位置。

6. 家庭服务员在用户处工作应遵守的事项。

(1) 不知道的要多问，用户家庭成员互相议论的事不参与，不传话。

(2) 用户家庭的私事不问，用户家庭的贵重物品不动。

(3) 尊重用户的卫生及生活习惯，尽量改变自己的生活方式，树立自己良好的生活习惯。

(4) 在用户家庭吃饭时要吃饱，切忌背着用户抓拿东西。

(5) 不要进门就打电话。必需接、打电话时，通话时间要尽量短。

(6) 做错了事情要如实讲述，以后要注意改正。

(7) 不领外人到用户家中，自己不得在外留宿。

7. 家庭服务员工作原则。

(1) 按要求积极主动做好本职工作。

(2) 谦虚求教，与用户主动沟通。凡事要不耻多问，切勿自以为是，一意孤行。

(3) 尊重用户的生活、宗教习惯，主动增进互相了解，积极主动向用户征求工作意见，对用户出于爱护的善意批评要诚恳接受。

(4) 要有与人为善、助人为乐的精神。事关个人利益要从大处着眼，心胸开阔，不要凡事都斤斤计较。

(5) 做工作要不卑不亢。若你的人身权利，如人身自由、身心健康等受到侵犯、伤害时，要勇敢地向当地派出所、居委会检举揭发，用法律武器保护自己。

思考题：

1. 家庭服务员如何处理与用户在日常生活中的矛盾？
2. 初到用户处工作的家庭服务员应了解什么？
3. 家庭服务员在用户处工作应遵守些什么？
4. 家庭服务员的工作原则有哪些？

第四章 家庭人际关系

由于公务、私事或礼节性拜访，每个家庭都会有客人来访。如果来客是家庭成员的同事或朋友，作为家庭服务员应做到热情接待，主动将客人引入客厅就坐、沏茶（送茶时茶杯把、茶壶把要朝向客人，切忌茶壶嘴朝向客人），并将其脱下的衣帽挂在衣架上或将其叠放整齐放在客厅的某一角落（为用户经常放衣帽的地方）。如果客人带着孩子，应给小孩取一些糖果和玩具，并可以让你所服务家庭中的孩子与客人的孩子一道玩耍。当家庭主人出来会客时，为了减少不方便，你可以请示主人：“您若没什么事，我可以带孩子们到别处玩耍，以免妨碍您；若有事，您可以随时叫我”。当得到主人的同意后，应对客人礼貌示意，随后带孩子们到别的房间玩耍。快到就餐时间时，应先请示主人是否需要备餐，若需要应主动准备饭菜（请示主人是否需备餐，应将主人请到别处后再行请示，同时要了解饭菜制做的丰盛程度，切忌当着客人的面请示主人上述问题）。饭后如条件允许，应准备些水果，洗净或剥皮后放在客厅茶桌上供客人享用。若主人准备请客人到饭店去用餐，并带你一同前往时，入座点菜时，主人或客人出于礼貌会请你点菜，这时你切忌接过菜单，照其话行事，而应找借口推辞掉，以免造成不良影响。就餐时，若孩子玩耍使客人和主人无法进餐交谈，这时你应主动提出带孩子们到外面安全的地方玩耍，适时再带孩子回来继续就餐。

总之，对于家中来客要以礼相待，接待周到热情，说话专注适度，落落大方，给客人一种亲切感，做到迎来送往。切不可不冷不热，躲在一旁。对于客人求办的事情，如条件允

许应尽量去办；条件不允许，要向客人讲清楚原由，得到客人的理解。

服务员自参加工作之日起，就要每日直接的面对用户家庭中的每一个成员，所以家庭服务员与用户形成良好的人际关系是至关重要的。无论是料理家务还是照看小孩、照顾老人、护理病人、照护孕产妇，你的劳动都是直接面对人，作为家庭服务员若不能与用户家庭成员之间建立良好的人际关系，那么你的工作就很难做好。你工作的好坏，用户是主要的直接的评价者，用户评价你的劳动，除看劳动质量，工作积极性等客观表现外，还会从他们自己的修养、爱好、性格、文化程度出发，用主观标准对你进行衡量。人是高级理性有情感的动物，人与人相处感情是基础，如果你与用户的感情好，用户就会在信任爱护的基础上评价你的劳动，会更多地看到你的成绩与长处。从事家务劳动的同时，你与用户家庭成员朝夕相处，事实上你已成为该家庭的一定时期内共同生活的成员，这一特定的身份决定了你不仅要忠于职守进行工作，而且在许多场合你应丢掉“外来人”的心理负担，像在自己家里一样尊重、服从用户家庭的生活习惯，理解、关心他们的工作、生活、学习、利益和情感等。作为家庭服务员切忌对这一切漠不关心，我行我素。努力发展与用户的融洽和睦关系，对你的工作、生活、学习、发展具有积极的促进作用，一定不能对此掉以轻心。只有与用户建立了融洽的关系，你才能工作顺利、生活愉快、对未来充满信心和决心。

家庭服务员在工作中要想取得与用户融洽的关系，首先就要做到了解对方，了解用户家庭成员的脾气、爱好、生活特点。掌握了用户家庭成员的这些问题，你也就掌握了主动。服务员在工作中要特别注意尊重对方的生活、工作习惯、爱

好、性格、宗教信仰等。只要对方不是恶人，你尊重她（他），早晚也会换来她（他）对你的尊重和爱护。另外很重要的一点就是对用户要“有情”，所谓有情是指身居用户家中工作要把用户的家庭当作自己的家一样，要充满爱心，要像亲人一样关心体贴家庭中的每一个成员。

作为家庭服务员，要与用户建立融洽的人际关系，就应很好的了解并掌握城里人的生活习惯、待人接物的特点及如何与城里人进行沟通。

城里人的生活习惯主要表现在：

1. 讲卫生爱整洁。服务员在工作中应注意认真遵照用户的卫生标准和卫生习惯，千万不要自以为是，工作更不能马虎从事，尤其在日常购物、烹调、清扫、洗衣、个人卫生等方面。

2. 一般家庭早餐少而精，晚餐相对丰富、正式，但每样食物的量都不大。

3. 起居作息时间严格，除节假日外，城里人的起床、上班、上学、用餐、休息及就寝的时间都较严格固定。所以服务人员在做家务工作及个人时间安排上，都应该与用户的作息时间表相吻合。

4. 在家庭开支方面偏重节约水、电、煤气、副食费用，所以服务员应在这些方面多注意节约，避免用户对你产生爱浪费、不勤俭的印象。

城里人在待人接物方面与农村人有许多差异，主要表现在：

1. 城里人情感生活较细腻、丰富，一般不轻易向他人暴露深层的感情世界。

2. 言谈举止较稳重，委婉含蓄，言语表达暗示性较强，不

像农村人那样喜欢直来直去的交流方式。

3. 亲戚之间经济来往较少，邻里之间封闭性强，思想警惕性高。

4. 家庭成员或成年女性地位高，独生子女受宠。长幼之间较多拘于礼节。城里人有的不了解农村，所以有部分人员对农村人带有各种各样的偏见。

5. 社会活动、应酬较多，注重社交礼仪和别人的评价。

6. 经济核算意识强，计划性强，在开支方面多精打细算。

家庭服务员是否能与用户建立融洽的人际关系，其自身修养和性格也很关键。作为服务员待人处事要持积极主动的态度，为人要热情、真诚、开朗、自信。切忌冷淡、孤僻、虚伪、自傲、自卑。你应该经常主动与用户的家庭成员聊聊家乡的事，因为你的用户大多从未在农村生活过，甚至从未到过农村，不了解农村的生活，尤其是不了解近年来农村的重大变化。在适当的时候，可以向她们介绍一些农村及家乡的情况，如风土人情、生产生活、奇闻琐事、礼仪习俗；这样做可以加强相互了解，展示你的自身价值，消除对你的偏见。

作为家庭服务员自制力的强弱、心胸开阔与否、情绪是否稳定也是人际交往的关键。若你遇事能够冷静地约束自己的行为 and 情绪，即使出现误会、不足、自身失误时，往往也能够因势利导，做到大事化小，小事化无，坏事也可能变成好事。

要获得融洽的人际关系，有些问题是切忌对用户隐瞒的，对有些事情也是切忌参与。例如，个人的户口所在地址、婚姻状况、健康状况。若自己患有传染性疾病或慢性疾病，更应详细告知用户和公司。对于工作中出现的差错、事故，如损坏了用户家的物品、给有病小孩服错了药物，婴幼儿吞咽